



ROUND ROCK, TEXAS  
PURPOSE. PASSION. PROSPERITY.

# **ROUND ROCK SERVICIO DE BUS DE RESPUESTA A LA DEMAND GUÍA PARA EL TRASLADO**

**Comenzado el 15 de Julio 2013**



# INFORMACIÓN GENERAL

## Introducción

Esta Guía para el traslado ofrece información sobre el Servicios de bus de respuesta a la demanda de la Ciudad de Round Rock. Toda la información debe cumplir con las normas federales, estatales y locales, y está sujeta a cambio.

## Tipo de servicio

El Servicio de bus de respuesta a la demanda es una opción de transporte público de puerta a puerta para el público en general. Es necesario hacer reservaciones para usar el servicio y puede haber otras personas en el bus con usted. La Ciudad no garantiza la disponibilidad.

## Elegibilidad para usar el servicio

El servicio está disponible al público en general. Los niños menores de 14 años de edad deben ir acompañados por un adulto.

## Área de servicio

Todos los viajes deben comenzar y terminar dentro de los límites de la ciudad de Round Rock. Para determinar si su origen y destino se encuentra dentro del área de servicio, por favor visite el siguiente sitio en Internet: [www.roundrocktexas.gov/demandresponsespanish](http://www.roundrocktexas.gov/demandresponsespanish).

## Accesibilidad del servicio

Todos los vehículos cumplen con las normas de acceso de ADA. Usted puede llevar cualquier aparato que le sirva para su movilidad, siempre y cuando se pueda acomodar físicamente y no ocasione un riesgo directo para la seguridad.

## Días y horario de servicio

Lunes a viernes, con excepción de los días festivos, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

## Días festivos

- Año Nuevo (enero)
- Día de Martin Luther King (enero)
- Día del presidente (febrero)
- Día de los caídos (mayo)
- Día de la independencia (julio)
- Día del trabajo (septiembre)
- Día de acción de gracias (noviembre)
- Navidad (diciembre)

## Tarifas

Todas las tarifas son por persona, por viaje. Únicamente en efectivo; Es necesario tener la cantidad exacta no se dará cambio.

Domicilio dentro de los límites de la ciudad de Round Rock

- La tarifa de un viaje de ida es de \$5.00 y la tarifa reducida es de \$2.00

Domicilio dentro de la jurisdicción extraterritorial (ETJ) de Round Rock

- La tarifa de un viaje es de \$7.00 y la tarifa reducida es de \$3.00

Para determinar si su domicilio se encuentra en los límites de la ciudad o el ETJ por favor visite el siguiente sitio en Internet:

[www.roundrocktexas.gov/demandresponsespanish](http://www.roundrocktexas.gov/demandresponsespanish).

### **Elegibilidad para pagar tarifa reducida**

Usted es elegible para pagar la tarifa reducida si

- Es menor de 12 años de edad
- Tiene 60 años de edad o mas
- Tiene una discapacidad temporal o permanente
- Es de bajos ingresos

Debe llenar y enviar un Formulario de elegibilidad para pagar la tarifa con descuento. Si desea obtener una copia del Formulario de elegibilidad para pagar la tarifa con descuento puede llamar al (512) 218-7074 o puede descargar una copia en

[www.roundrocktexas.gov/demandresponsespanish](http://www.roundrocktexas.gov/demandresponsespanish).

Si usted está solicitando una tarifa reducida por una discapacidad temporal o permanente Pagina 2 del formulario de elegibilidad de tarifa con descuento debe ser llenado por un profesional medico calificado.

Si usted está solicitando una tarifa reducida para bajos ingresos necesita llenar la Pagina 1 del formulario de elegibilidad de tarifa con descuento y debe adjuntar las primeras dos (2) páginas de los últimos dos años de su declaración de impuestos. Para seguir siendo elegible debe presentar su declaración de impuestos de cada año antes del 30 de Abril. Si usted no presenta su declaración de impuestos de nuevo antes del 30 de Abril su elegibilidad vencerá.

### **Asistentes de cuidado personal**

Usted puede ir acompañado de un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) en cualquier viaje.

Si el PCA debe acompañarlo por razones médicas, esto debe ser confirmado por un profesional médico en el Formulario de elegibilidad para pagar la tarifa con descuento y el PCA viaja sin cargo alguno. **Si usted necesita un PCA, no se le permitirá abordar el vehículo sin el PCA.** Cuando haga su reservación, debe avisarle a la persona encargada de reservaciones que viajará con usted un PCA.

Si no necesita al PCA por razones médicas, entonces el PCA pagará la tarifa correspondiente.

### **Animales de servicio**

Un animal de servicio puede viajar con usted en cualquier viaje. El uso de un animal de servicio debe ser confirmado por un profesional médico en el Formulario de elegibilidad para pagar la tarifa con descuento. Cuando haga su reservación, debe avisarle a la persona encargada de reservaciones que viajará con usted un animal de servicio.

### **Uso de cinturones de seguridad**

Debe permanecer sentado mientras el vehículo está en movimiento. Todos los vehículos están equipados con cinturones de seguridad y se le **recomienda enfáticamente** que los use.

### **Asientos de seguridad para niños**

Si lleva niños pequeños, deben ir en un asiento de seguridad si su altura es menos de 36 pulgadas y el peso menos de 35 libras. Usted es responsable de proporcionar y colocar de forma segura al niño en el asiento de seguridad. Los niños no pueden ir en carruajes ni ir sentados en su regazo.

### **Comportamiento del viajero**

Debe comportarse de forma respetuosa. No se tolerará el comportamiento inapropiado o indisciplinado; se actuará de inmediato y se tomarán medidas que podrían incluir, entre otras, la expulsión del vehículo o la notificación a las autoridades.

### **Uso de reproductores de música**

Los reproductores de música no están permitidos a menos que tenga audífonos y que no moleste a los demás viajeros.

### **Paquetes**

Usted solo puede abordar el vehículo con paquetes que pueda llevar y mantener bajo su control en todo momento. Sus paquetes no pueden obstaculizar el pasillo, desplazar a otro viajero ni crear de ninguna manera un riesgo para la seguridad.

Los conductores no ayudarán a los viajeros con los paquetes.

### **Asistencia del conductor a los viajeros**

Los conductores no están obligados a ayudarle a subir o bajar del vehículo.

Los conductores le ayudarán a sujetar los aparatos que sirvan para su movilidad.

### **Propinas y regalos**

Los conductores tienen prohibido aceptar propinas ni regalos.

### **Perdido y encontrado**

Si perdió un artículo en el bus, llame al (512) 244-RIDE (7433).

## RESERVACIONES

### **Cómo hacer una reservación**

Llame al teléfono de reservaciones de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y 4:30 p. m. No se aceptan reservaciones los sábados, domingos o días festivos.

Las reservaciones se aceptan hasta las 4:00 p. m. del día antes del viaje.

### **Reservaciones solicitadas después de las 4:00 p. m. o en el mismo día**

Las reservaciones solicitadas después de las 4:00 p. m. el día antes de su viaje, o en el mismo día de su viaje, se programarán únicamente si hay espacio disponible. Usted deberá llamar al teléfono de reservaciones para confirmar el estado de su solicitud cuatro (4) horas antes de la hora solicitada.

### **Reservaciones anticipadas**

Usted puede realizar reservaciones hasta con diez (10) días de anticipación. La Ciudad recomienda enfáticamente que reserve sus viajes tan pronto como pueda.

### **Confirmación de la reservación**

Los viajes son confirmados por la persona encargada de reservaciones al momento en que se hace la reservación. No se ofrece una confirmación adicional.

### **Reservación abierta o con llamada para confirmar**

No se aceptarán reservaciones abiertas ni con llamada para confirmar. Si no puede realizar su viaje de regreso debido a un retraso en una cita médica, debe llamar al teléfono de reservaciones y volver a programar su viaje de regreso.

### **Viajes de suscripción**

Usted puede programar un viaje de suscripción únicamente para citas médicas recurrentes, comidas de bajo costo y trabajo durante un período de 90 días. Es necesario que renueve sus viajes de suscripción cada 90 días.

### **Cómo cancelar una reservación**

Si necesita cancelar alguna reservación, llame al teléfono de reservaciones con un mínimo de dos (2) horas de anticipación a la hora programada para recogerlo.

Si su reservación es entre las 7:00 a. m. y 9:00 a. m., es necesario que cancele a más tardar a las 4:00 p. m. del día anterior a su viaje programado.

Si no sigue los procedimientos indicados anteriormente, se le atribuirá que no se presentó.

Si cancela el 10% o más de sus viajes de suscripción durante el período de servicio de suscripción de 90 días, se cancelarán los viajes de suscripción programados restantes. Si desea reanudar el servicio de suscripción, será necesario que haga una nueva reservación para el servicio de viajes de suscripción.

**Cómo cambiar una reservación**

Para cambiar una reservación es necesario que cancele su primera reservación y que haga una nueva. Debe hacer la cancelación con un mínimo de dos (2) horas antes de la hora programada para recogerlo o se le atribuirá que no se presentó.

**Todos los cambios se deben hacer llamando al teléfono de reservaciones.**

**Los conductores no tienen permitido hacer cambios en el horario programado, ni alterar el lugar para pasar a buscar al viajero ni el lugar para dejarlo.**

## PÓLIZA CASOS EN LOS QUE NO SE PRESENTÓ

### Casos en los que no se presentó

Se tomará como que no se presentó si:

- No está listo para abordar el bus dentro de los cinco (5) minutos después de la llegada del bus
- Cancela cualquier tipo de viaje con menos de dos (2) horas de anticipación a la hora programada para recogerlo, incluyendo después de que llegue el bus
- No proporciona los códigos de acceso necesarios tales como el código del portón de entrada

Si recibe un “no se presentó” en la primera parte de su viaje, se cancelará automáticamente el viaje de regreso. Si necesita el viaje de regreso, debe llamar al teléfono de reservaciones y solicitar una reservación del mismo día. Consulte **Reservaciones solicitadas después de las 4:00 p. m. o en el mismo día.**

Si acumula tres (3) o más casos de “no se presentó” en un mes calendario, se suspenderá su servicio.

**No** se le notificará cuando se le atribuya un caso en el que no se presentó. Si le preocupa que le hayan atribuido un caso de que no se presentó, puede llamar al teléfono de reservaciones y proporcionar una explicación al respecto. Star Shuttle tiene la libertad de decidir si se considera que se presentó o no.

### Suspensión del servicio

Si acumula tres (3) o más casos de “no se presentó” en un mes calendario, se suspenderá su servicio por dos (2) semanas.

Si acumula tres (3) veces más en las que no se presentó, el mes siguiente se suspenderá su servicio durante treinta (30) días.

Si se suspende su servicio, se le enviará un Aviso de suspensión del servicio a su dirección de casa. El Aviso incluirá las fechas en que no se presentó, fechas de la suspensión de servicio pendiente y las instrucciones para apelar la decisión de suspender el servicio.

### Proceso de apelaciones de la suspensión del servicio

Si desea apelar un Aviso de suspensión de servicio, puede hacer lo siguiente:

- Enviar una carta a la Ciudad
  - ▶ Transportation Department  
Demand Response Bus Service  
2008 Enterprise Drive  
Round Rock, Texas 78664
- Enviar un correo electrónico a la Ciudad
  - ▶ [clee@roundrocktexas.gov](mailto:clee@roundrocktexas.gov)
- Llamar a la Ciudad
  - ▶ (512) 218-7074

Debe presentar la apelación a la Ciudad durante los 15 días siguientes a la recepción del Aviso. En la apelación debe proporcionar la razón por la que cree que no se debe suspender su servicio.

La Ciudad revisará las apelaciones y se le notificará sobre la decisión de la Ciudad dentro de los siguientes 10 días después de recibir la apelación.

## **PREPARACIÓN DEL VIAJERO y DEL VEHÍCULO**

### **Preparación del viajero**

Usted debe estar listo para abordar el vehículo 15 minutos antes y 15 minutos después de la hora programada. A esto se le llama “ventana de 30 minutos”.

Si el vehículo llega dentro de la ventana de 30 minutos, usted tiene que abordarlo en no más de 5 minutos. El vehículo se irá si usted no aborda dentro de los 5 minutos siguientes después de la llegada del vehículo y se le cobrará como que no se presentó.

**El conductor no anunciará la llegada ni la partida del vehículo. Usted debe estar listo para abordar el vehículo durante la ventana de 30 minutos.**

### **Vehículos que llegan puntuales, tarde o temprano**

Se considera que el vehículo es puntual si llega dentro de la ventana de 30 minutos.

Se considera que el vehículo llega tarde si llega después de la ventana de 30 minutos. Si el vehículo está atrasado, es posible que lo llamen de la oficina de envío para informárselo, o usted puede llamar al teléfono de reservaciones para preguntar cuándo llegará el vehículo o para cancelar el viaje. Si cancela el viaje porque el vehículo está atrasado, no se le cobrará como que no se presentó.

Se considera que el vehículo llega temprano si llega antes de la ventana de 30 minutos. Si un vehículo va a llegar temprano, es posible que le llamen de la oficina de envío para preguntarle si acepta que lo recojan más temprano. Si no está listo para que lo recojan temprano, está obligado a abordar el vehículo en un lapso de 5 minutos después del inicio de la “ventana de 30 minutos”.

### **Áreas para recoger y dejar**

Si necesita que lo recojan en su casa, debe esperar al vehículo en un lugar donde pueda verlo y, de preferencia, donde el conductor pueda verlo a usted. Si vive en una urbanización con acceso restringido, es su responsabilidad proporcionar el código de entrada al hacer la reservación.

Para dejarlo y recogerlo en su destino, se le dejará en un lugar seguro lo más cerca posible a la entrada de su destino. Se le recogerá en ese mismo lugar.

## NOTAS

**Star Shuttle**  
**Teléfono para reservaciones**  
**(512) 244-RIDE (7433)**



**Departamento de Transporte de la**  
**Ciudad de Round Rock**  
**(512) 218-7074**

**Si tiene comentarios, elogios o quejas, comuníquese con:**

Ciudad de Round Rock  
(512) 218-7074

Star Shuttle  
(512) 244-7433

[cleer@roundrocktexas.gov](mailto:cleer@roundrocktexas.gov)